

La influencia de la inteligencia emocional en el estrés, la disonancia emocional y el rendimiento de tripulantes de cabina de pasajeros

María José Piñar Chelso^{1*} y Jordi Fernández-Castro²

¹ Escuela Universitaria de Turismo Formativ Barna, Barcelona (España)

² Universidad Autónoma de Barcelona (España)

Resumen: El objetivo del trabajo ha consistido en diseñar un procedimiento que simule, con realismo, situaciones potencialmente estresantes, frecuentes y verídicas con pasajeros, que permita analizar el papel de la inteligencia emocional en el estrés, la disonancia emocional, la dificultad percibida y el rendimiento de los tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos. Cada uno de los participantes, 18 tripulantes de cabina de pasajeros, mediante un juego de roles interactuaban con dos actores, un hombre y una mujer que hacían de pasajeros, en cuatro escenarios (2 situaciones, un pasajero que había colocado su equipaje en una ventana de emergencia y un pasajero que había estado fumando en el lavabo x 2 tipos de pasajeros conflictivos, categoría tipo I o tipo II establecida por la *Federal Aviation Administration*). El procedimiento simuló situaciones potencialmente estresantes que fueron percibidas con realismo y las situaciones conflictivas causaron más estrés percibido, disonancia emocional y dificultad percibida. El componente comprensión del TMMS-24 mostró relaciones positivas con estrés percibido, disonancia emocional y dificultad percibida y negativas con rendimiento, medido a través de la comunicación no verbal.

Palabras clave: tripulantes de cabina de pasajeros; inteligencia emocional; estrés, disonancia emocional, calidad del servicio.

Title: The influence of emotional intelligence in stress, emotional dissonance and performance of flight attendants.

Abstract: The aim of work was to design a procedure which allows to simulate, with realism, potentially stressful, frequent and real situations with passengers and analyse the role of emotional intelligence in perceived stress, emotional dissonance, perceived difficulty and performance of flight attendants in the face of disruptive passengers. Every one of the participants, 18 flight attendants, by a role-play, interacted with 2 actors, a man and a woman, acted as passengers, in four scenarios (2 situations, a passenger who has placed his suitcase next to one of the emergency exits and a passenger who has been smoking in the toilette and two types of passenger x 2 types of conflictive passengers, category type I or category type II according to the classification carried out by Federal Aviation Administration). The procedure simulated situations potentially stressful, what have been performed with realism and the conflictive situations caused more perceived stress, emotional dissonance and perceived difficulty. The component clarity of TMMS-24 had positive relationships with perceived stress, emotional dissonance and perceived difficulty and negative relationships with performance, measured by non verbal communication.

Key words: flight attendants; emotional intelligence; stress; emotional dissonance; service quality.

Introducción

La función principal del tripulante de cabina de pasajeros (TCP), velar por la seguridad de los pasajeros y de la tripulación, incluye actuar ante emergencias médicas, evitar actividades que puedan amenazar la seguridad y hacer cumplir las regulaciones de Aviación Civil. La atención al cliente es la función secundaria del TCP, sin embargo es la más visible para los pasajeros que, en general, no son conscientes de ese rol de seguridad (Edwards, 1991; Murphy, 2001; Pollard, 2001).

La mejora de la percepción de los clientes de la calidad del servicio en el trato con el personal de primera línea de servicio es actualmente un objetivo estratégico para las empresas que ofrecen servicios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990). Por ello, se ha incrementado la presión sobre el personal que trabaja en contacto con el público para que den un servicio de alta calidad, que incluya, sonrisas, cortesía y servicio rápido. Demandas que frecuentemente crean disonancia emocional (Hochschild, 1983) entre los sentimientos experimentados y los mostrados hacia el cliente, mediante el lenguaje corporal y la voz (Kushnir, 1995).

De manera que los sentimientos amistosos mostrados por los empleados, más que indicadores de su bienestar, son parte de su trabajo (Rafaeli y Sutton, 1987; Gountas, Ewing

y Gountas, 2006). Así, en situaciones que no son emergencias, como es el caso del trato con pasajeros demasiado exigentes, se produce una tensión entre el rol de seguridad y el rol de servicio (Edwards, 1991).

Diversos estudios han encontrado un nivel de estrés importante en el TCP (Ballard, et al., 2004; Kelleher y McGiloway, 2005; McDonald, Deddens, Grajewski, Whelan y Hurrell, 2003; Morley-Kirk y Griffiths, 2003). El estudio del estrés del TCP, no sólo es importante para su salud, sino también por las repercusiones que el estrés experimentado pueda tener para la seguridad del avión. Por ello, la formación en *Crew Resource Management*, obligatoria para el ejercicio profesional del TCP, incorpora la gestión del estrés para prevenir accidentes (Salas, Wilson y Shawn, 2006).

Las situaciones potencialmente estresantes más frecuentes y cotidianas del TCP son las relacionadas con la atención al cliente (Bor, 2007; Kushnir, 1995; DeHart, 2003), especialmente los incidentes con pasajeros conflictivos. Sparaco (2000) señaló que los informes de las agencias de aviación indican que estos incidentes estaban aumentando rápidamente y estimaba que ocurrían oficialmente 5000 al año. El mal comportamiento a bordo en un avión comercial es una amenaza contra la seguridad del avión (Bor, 2007; DeHart, 2003; Sparaco, 2000), produce miedo al personal de cabina (DeHart, 2003) y mina la confianza de los viajeros en el sistema de transporte aéreo (Sparaco, 2000).

Los modelos mediacionales del estrés enfatizan el hecho de que una misma situación potencialmente estresante puede producir estados emocionales distintos en diferentes indivi-

* Dirección para correspondencia [Correspondence address]: María José Piñar Chelso. C/ Calabria 284, pral. 1º, 08029 Barcelona (España).
E-mail: pinarmaj@telefonica.net

duos dependiendo de la valoración cognitiva que se haga de la situación y de sus recursos (Karasek, 1979; Lazarus y Folkman, 1984). La inteligencia emocional, IE, (Salovey y Mayer, 1990) podría ser entendida como un recurso que ayudase al TCP a manejar las situaciones estresantes con pasajeros conflictivos. En personal de servicios, se han hallado relaciones entre los componentes de la IE y trabajo emocional (Brotheridge, 2006; Côte, 2005; Johnson, 2007; Liu, Prati, Perrewé y Ferris, 2008), estrés (Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro y Gómez-Benito, 2004; Mikolajczak, Menil y Luminet, 2007) y rendimiento laboral (Elfenbein, Der Foo, White, Tan y Aik, 2007; Van Rooy y Viswesvaran, 2004).

El presente trabajo pretende examinar, en situaciones potencialmente estresantes, en las que un pasajero transgrede alguna norma de seguridad, los efectos de la IE en el estrés percibido, la disonancia emocional, la dificultad percibida y el rendimiento, mediante un procedimiento en el que se simulan de forma realista situaciones potencialmente estresantes con pasajeros.

Las hipótesis que se van a contrastar son que los participantes con una IE más alta y mayor habilidad para identificar emociones en otras personas: 1) percibirán menos estrés, 2) experimentarán menos disonancia emocional, 3) percibirán menos dificultad en la tarea, y 4) su actuación será mejor evaluada.

Método

Participantes

Se invitó a participar a 52 TCP, tanto aspirantes como en activo, de los cuales 14 (26.92%) no tuvieron disponibilidad durante el periodo en el que se llevó a cabo este estudio, y otros 20 (38.46%) rehusaron participar. La muestra final fue de 18 participantes, cuya edad media era de 23.9 ($DT=4.3$; rango entre 18 y 33 años), 10 de ellos (5 hombres y 5 mujeres) eran aspirantes a TCP, que estaban cursando la obtención del Certificado de TCP y tenían experiencia como presadores de servicios, y 8 (5 mujeres y 3 hombres) eran TCP en activo (con un rango de experiencia laboral de .25 a 11.5 años).

Instrumentos de evaluación

IE percibida. Se aplicó el *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), adaptación al español de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004). Contiene tres dimensiones de la IE percibida con 8 ítems de autoinforme cada una de ellas: percepción, comprensión y regulación emocional ($\alpha=.82$, en el presente estudio). Las puntuaciones se transformaron en tres categorías: bajo, medio y alto, siguiendo la baremación ofrecida por los autores de la adaptación española.

Habilidad para percibir emociones. Se utilizaron tres instrumentos que evalúan la capacidad para percibir emociones

en otros mediante pruebas de ejecución: el *Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy- Adult Faces* (DANVA-2-AF de Nowicki y Carton, 1993) que mide la habilidad de identificar emociones a partir de la expresión facial y consiste en 24 fotografías que muestran expresiones faciales de alegría, tristeza, ira y miedo ($\alpha=.78$, proporcionada por los autores); el *Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy-Adult Prosody* (DANVA-2-AP de Baum y Nowicki, 1998) que mide la habilidad de identificar emociones a través de la comunicación paraverbal y se basa en audios de dos actores que dicen una sentencia neutra en los cuatro estados emocionales anteriores ($\alpha=.75$, proporcionada por los autores) y el *Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy for Postures* (DANVA-2-POS de Pitterman y Nowicki, 2004) que evalúa la habilidad de identificar emociones de alegría, tristeza, ira y miedo, según la postura de pie y la forma de sentarse, ($\alpha=.68$, proporcionada por los autores).

Escenarios

Se diseñaron cuatro juegos de roles, a los que se debían enfrentar los participantes, que constituyeron los cuatro escenarios experimentales del estudio. Un actor o una actriz interpretaba el papel de pasajero. Dos situaciones típicas fueron seleccionadas en base a la literatura (*Department for Transport*, 2007) por su frecuencia en vuelo: la primera, era un pasajero o pasajera que había dejado todo su equipaje de mano obstruyendo una ventana de emergencia, en adelante M (Maleta); y la segunda, un pasajero o pasajera que había vuelto de fumar en el lavabo, en adelante F (Fumar). Estas dos situaciones típicas se combinaron con dos niveles diferentes de conflictividad del pasajero, uno no conflictivo, en adelante NC, y el otro conflictivo, en adelante C (*Federal Aviation Administration*, 2002).

El actor o actriz escenificaba al pasajero NC repitiendo la frase: “no entiendo muy bien porqué tengo que quitar mis cosas de aquí”, o “no entiendo muy bien porqué no se puede fumar aquí”, en un tono normal y al tipo C, repitiendo la frase: “a mí no me expliques historias que mis cosas se quedan aquí”, o “a mí no me expliques historias que yo fumo donde me da la gana”, en un tono antipático.

Procedimiento

En el momento de invitar a cada TCP a participar en el estudio, se le garantizó la absoluta confidencialidad de los datos.

Los participantes, en primer lugar, rellenaban un cuestionario, directamente en un ordenador, que contenía preguntas censales y sobre la experiencia laboral, y los cuestionarios iniciales (IE, habilidad para percibir emociones). Seguidamente se presentaba en el ordenador una breve descripción de la situación con la que se iba a enfrentar, que le pedía que se comportase según lo haría habitualmente en su trabajo. Inmediatamente, pasaba a la habitación contigua, donde se encontraba con el primer escenario experimental. Tras ello, volvía a la habitación inicial y contestaba en el

ordenador las preguntas, diseñadas *ad hoc*, sobre el estrés percibido, la disonancia emocional experimentada y la dificultad y realismo de la situación. Seguidamente se le presentaba la descripción de la siguiente situación y se repetía el procedimiento.

Mientras el sujeto contestaba las últimas preguntas, el actor o actriz que estaba en la habitación contigua salía por una puerta que comunica al exterior y entraba otro actor o actriz a la habitación y esperaba al sujeto experimental para el pase del siguiente escenario. Cada participante se enfrentó a los cuatro escenarios experimentales. El orden de presentación fue contrabalanceado. Así mismo, cada participante interactuaba con dos actores diferentes, una actriz y un actor. La actuación de los participantes en cada uno de los escenarios fue grabada (en imagen y sonido) para ser evaluada posteriormente. Finalmente, se entregó a todos los participantes un informe personalizado con sus resultados.

Evaluación del rendimiento por parte de jueces

Participaron 7 jueces sin entrenar (véase Schludnt y McFall, 1985). 5 eran clientes, sin experiencia en el sector servicios, dos hombres y tres mujeres, con una media de edad de 30.2 años. 2, un hombre y una mujer, con experiencia en el sector servicios, que poseían el Certificado de TCP. Los jueces visionaron los videos de las actuaciones de los participantes y cumplimentaron una hoja de evaluación del rendimiento para cada uno de ellos. En ella, se puntuaba la adecuación de la comunicación no verbal del participante, de

forma molar (Burgoon, 1991), (contacto ocular, expresión facial, sinceridad de la sonrisa, gestos, postura del cuerpo, posición de las piernas, distancia física, aspecto físico), en una escala de medida del 1 al 5, y se le otorgaba una puntuación global a su ejecución, en una escala de medida del 1 al 10.

Resultados

No se hallaron diferencias significativas debidas al orden de los escenarios, ni al género, ni a la experiencia. Tampoco se hallaron diferencias en cuanto al realismo percibido de la situación ($M = 8.03$; $DT = 1.49$).

En la Tabla 1 aparecen las puntuaciones en estrés percibido, disonancia emocional y dificultad percibida para los cuatro escenarios. Aplicando un análisis de la varianza 2X2, los escenarios conflictivos presentaban significativamente más estrés percibido (NC $M = 4.14$; C $M = 4.93$; $F(1,17) = 5.66$; $p < .05$) y disonancia emocional (NC $M = 4.35$; C $M = 5.70$; $F(1,17) = 9.25$; $p < .01$), pero no más dificultad percibida ($F(1,17) = 2.12$; $p = .16$); los dos tipos de situaciones no mostraron diferencias significativas en estrés percibido (Fumar $M = 5.10$; Maleta $M = 3.97$; $F(1,17) = 3.02$; $p = .10$), disonancia emocional (Fumar $M = 5.36$; Maleta $M = 4.68$; $F(1,17) = 1.88$; $p = .19$) ni dificultad percibida (Fumar $M = 4.64$; Maleta $M = 3.72$; $F(1,17) = 2.12$; $p = .16$); por lo tanto, los análisis posteriores para estas tres variables se hicieron teniendo en cuenta los escenarios conflictivos y no conflictivos por separado.

Tabla 1: Medias, desviaciones típicas, máximo y mínimo de estrés percibido, disonancia emocional y dificultad percibida en las distintas situaciones (FNC= Fumar-No Conflictiva; FC= Fumar-Conflictiva; MNC= Maleta-No Conflictiva; MC= Maleta-Conflictiva) en el total de la muestra.

	Estrés percibido				Disonancia emocional				Dificultad percibida			
	FNC	FC	MNC	MC	FNC	FC	MNC	MC	FNC	FC	MNC	MC
M	4.61	5.58	3.67	4.28	4.67	6.06	4.03	5.33	4.50	4.78	3.17	4.28
DT	2.30	2.73	2.43	2.21	2.35	2.89	2.61	2.69	2.85	2.86	2.07	2.70
Mínimo	1	2	1	1.50	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	8.50	10	9	8.50	8	10	9	10	10	9	7	8

Respecto al estrés percibido, no se hallaron diferencias significativas en función de ninguno de los componentes del TMMS-24, en las situaciones no conflictivas. En las situaciones conflictivas (ver Figura 1), el estrés percibido dependió del nivel de comprensión ($F(2,15) = 5.78$; $p < .05$). En concreto, los sujetos altos en comprensión experimentaron menos estrés que los sujetos con baja comprensión ($t = 2.96$; $p = .01$) y comprensión media ($t = 4.95$; $p < .01$). Los sujetos con baja comprensión experimentaron menos estrés que los sujetos con comprensión media ($t = 13.60$; $p < .01$). En los otros dos componentes del TMMS-24 y en las medidas de habilidad para percibir emociones no se encontraron diferencias significativas.

Con respecto a la disonancia emocional, en los escenarios no conflictivos no se hallaron diferencias en función de ninguno de los componentes del TMMS-24. En los escenarios conflictivos, se hallaron diferencias significativas en función de la comprensión ($F(2,15) = 6.10$; $p = .01$) (ver Figura 1): los sujetos altos en comprensión experimentaron menos disonancia emo-

cional que los sujetos bajos ($t = 2.18$; $p = .01$) y con comprensión media ($t = 4.69$; $p < .01$). Los sujetos bajos en comprensión presentaron menos disonancia emocional que los de comprensión media ($t = 13.68$; $p < .01$). No hubieron diferencias en disonancia emocional en función de la puntuación obtenida por los sujetos en los otros dos componentes de TMMS-24 y en las medidas de habilidad para percibir emociones.

En cuanto a la dificultad percibida, en los escenarios no conflictivos no se encontraron diferencias en función de ninguno de los componentes del TMMS-24, sin embargo en los escenarios conflictivos se encontraron diferencias entre los sujetos con distintos niveles de comprensión ($F(2,15) = 6.08$; $p = .01$) (ver Figura 1): los sujetos altos en comprensión percibieron menos dificultad que los sujetos bajos en comprensión ($t = 2.16$; $p < .05$) y que los sujetos con comprensión media ($t = 3.87$; $p < .01$). Los sujetos bajos en comprensión experimentan menos dificultad percibida que los sujetos con comprensión media ($t = 12.29$; $p < .01$).

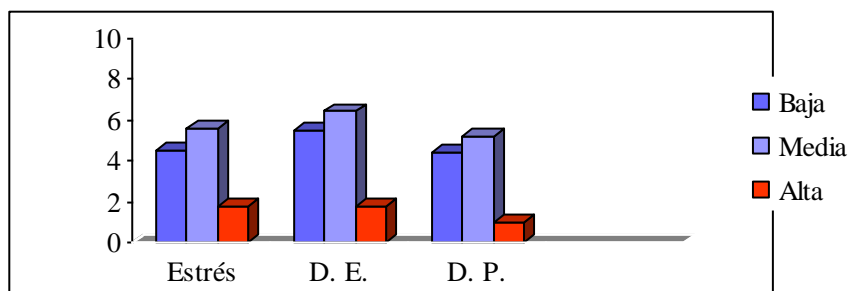


Figura 1: Puntuación obtenida en estrés percibido (Estrés), disonancia emocional (D.E.) y dificultad percibida (D.P.) según el nivel del componente comprensión (baja, media y alta) del TMMS-24, en las situaciones conflictivas en el total de la muestra.

En cuanto a la comunicación no verbal valorada por jueces, se analizó en función del tipo de situación, su conflictividad y el tipo de juez. Los expertos puntuaron más bajo que los clientes ($F(1,17)=120.80$; $p<.01$). El total de jueces valoró peor la actuación en situaciones conflictivas ($F(1,17)=5.76$; $p<.01$), sin embargo, hay interacción ($F(1,17)=8.75$; $p<.01$) ya que los jueces expertos puntúan peor las situaciones conflictivas ($F(1,17)=10.35$; $p<.01$),

mientras que en la puntuación de los jueces clientes no se obtuvieron diferencias. No se detectaron diferencias significativas en comunicación no verbal en función del nivel de los componentes del TMMS-24 o de las medidas DANVA. En la Tabla 2 se muestran las medias de la comunicación no verbal otorgada por los jueces a los participantes con y sin experiencia y a la muestra total en las situaciones conflictivas y no conflictivas.

Tabla 2: Medias y desviaciones típicas de las puntuaciones otorgadas en comunicación no verbal por los jueces clientes (JC), los jueces expertos (JE) y el total de jueces (JT) a los sujetos sin experiencia (SE), con experiencia (CE) y al total de sujetos en las situaciones no conflictivas y conflictivas.

	Situaciones no conflictivas			Situaciones conflictivas		
	JC	JE	JT	JC	JE	JT
	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>
SE	3.26-0.41	2.57-0.35	3.06-0.37	3.30-0.39	2.47-0.30	3.06-0.31
CE	3.47-0.28	2.64-0.27	3.24-0.24	3.37-0.40	2.37-0.44	3.09-0.39
Total	3.35-0.36	2.60-0.31	3.14-0.33	3.33-0.39	2.43-0.36	3.07-0.34

La puntuación global se analizó en función del tipo de situación, su conflictividad y el tipo de juez y se comprobó que los jueces puntuaron mejor la situación de la maleta que la de fumar ($F(1,17)=6.42$; $p<.05$). También puntuaron peor las situaciones conflictivas que las no conflictivas ($F(1,17)=7.08$; $p=.01$); los jueces expertos puntúan a todos los sujetos más bajo que los clientes ($F(1,17)=111.80$; $p<.01$). Además, hubo interacción entre situación y conflictividad ($F(1,17)=8.91$; $p<.01$) en la situación de fumar no hay diferencias, mientras que la situación de la maleta hay diferencias en función de la conflictividad ($F(1,17)=12.99$;

$p<.01$); e interacción entre situación y jueces ($F(1,17)=7.13$; $p<.05$), los clientes no puntúan más alto una situación frente a la otra, mientras que los jueces expertos puntúan más alto la situación de la maleta ($F(1,17)=10.75$; $p<.01$). No hubieron diferencias significativas en la puntuación global en función de los componentes de TMMS-24, ni en las medidas DANVA. En la Tabla 3 se muestran las medias de la puntuación global otorgada por los jueces a los participantes con y sin experiencia y al total de la muestra en cada una de las situaciones.

Tabla 3: Medias y desviaciones típicas de las puntuaciones otorgadas en la puntuación global por los jueces clientes (JC) y los jueces expertos (JE) a los sujetos sin experiencia (SE), con experiencia (CE) y al total (T) de sujetos en los cuatro escenarios experimentales.

	FNC		FC		MNC		MC	
	JC	JE	JC	JE	JC	JE	JC	JE
	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>	<i>M-DT</i>
SE	6.70-1.18	4.25-1.18	6.56-1.38	3.85-0.97	7.16-0.76	4.65-1.43	6.62-1.19	4.25-0.98
CE	7.05-0.89	3.88-1.53	7.35-1.26	4.63-1.66	7.62-1.21	6.38-1.19	6.80-0.88	4.31-1.65
T	6.86-1.05	4.08-1.32	6.91-1.35	4.19-1.34	7.37-0.99	5.42-1.56	6.70-1.04	4.28-1.27

Adicionalmente, se realizaron análisis de regresión por pasos teniendo en cuenta como variable dependiente el ren-

dimiento, la puntuación global y en comunicación no verbal de jueces expertos y clientes, y como variables independien-

tes el componente comprensión del TMMS-24, la disonancia emocional, el estrés percibido y la dificultad percibida. De estos cuatro análisis, el único que resultó significativo fue el correspondiente a la comunicación no verbal de los jueces expertos, en el cual la única variable que resultó predictora fue el componente comprensión del TMMS-24. ($F(1,16)=5.03$; $p<.05$), con una $R^2=.24$, R^2 corregida=.19, coeficiente beta estandarizado de $-.49$ ($t=-2.24$; $p<.05$).

Discusión

Las hipótesis de este trabajo se han visto confirmadas sólo en parte, ya que únicamente la dimensión comprensión de la IE se ha relacionado con un menor estrés percibido, una menor disonancia emocional y una menor dificultad percibida. En cuanto a la valoración de la calidad del servicio, también se ve implicado sólo el factor comprensión, pero en sentido inverso al esperado, puesto que los jueces expertos puntúan peor la comunicación no verbal de los participantes con un nivel de comprensión alto.

El hecho de que los sujetos altos en comprensión, experimenten menos estrés percibido, es consistente con los hallazgos previos (Gohm, Corser y Dalsky, 2005; Limonero et al., 2004 y Salovey et al., 1995).

Los sujetos que no han experimentado disonancia emocional, o bien han regulado sus emociones (Gross, 1999), controlándolas antes de que se desencadenen totalmente (Gross, 1998), o bien han experimentado espontáneamente sus emociones. Por ello, en cuanto a la primera posibilidad, se esperaba encontrar una relación negativa entre disonancia emocional y el componente regulación del TMMS-24, y, sin embargo, se ha encontrado con el componente comprensión. Esto no significa que los sujetos con menor disonancia emocional no hayan regulado sus emociones. Las personas con alta comprensión regulan más fácilmente sus emociones (Feldman-Barret, Gross, Conner y Benvenuto, 2001) y el componente regulación del TMMS-24 no contempla todas las posibles estrategias de regulación emocional (Fernández-Berrocá y Extremera, 2008).

Como en otras investigaciones no se han encontrado relaciones entre el componente atención y el estrés percibido (Gohm et al., 2005; Limonero et al., 2004), pese a que es

esperable que los sujetos bajos en atención perciban menos estrés (Fernández-Berrocá y Ramos, 1999).

La puntuación negativa dada por los jueces expertos en comunicación no verbal a los sujetos con mejor comprensión, junto con la ausencia de relaciones entre IE y la puntuación en rendimiento global, y ambas medidas del rendimiento y la habilidad de percibir emociones, son contrarias, respectivamente a las relaciones encontradas reiteradamente en personal de servicio entre IE y calidad del servicio (Kernbach y Schutte, 2005), y a las relaciones entre habilidad de reconocer emociones y rendimiento (Elfenbein et al., 2007). Pero son congruentes con los obtenidos por Elfenbein y Ambady (2002), con las medidas DANVA, que hallaron que cuando el otro expresa emociones negativas, tener una alta capacidad para reconocer las emociones da como resultado un rendimiento negativo. Puede que los individuos con alta comprensión y con habilidad de identificar las emociones hayan sido más vulnerables al contagio emocional (Hatfield, Cacioppo y Rapson, 1994), fenómeno que se produce también con emociones negativas (Dallimore, Sparks y Butcher (2007).

Otra explicación alternativa sería que los sujetos crean que son competentes en comprensión y, sin embargo, no lo sean en realidad. En este sentido hay que señalar, la idea de Gohm et al. (2005), que creer que uno tiene o no una habilidad no significa tenerla o no realmente. Así, esta diferencia entre la percepción de los sujetos y la habilidad real en comprensión puede haberse visto reflejada más en la ejecución de la tarea que en variables internas como son el estrés percibido, la disonancia emocional y la dificultad percibida.

La ausencia de relaciones entre IE y el rendimiento global estimado por los jueces, puede deberse a que repercutan en él otras habilidades sociales, que no han sido valoradas en este estudio.

Hay que resaltar que los sujetos con experiencia no obtuvieron diferencias significativas frente a los sujetos sin experiencia en las variables dependientes, esto podría deberse a los efectos del adiestramiento entre los sujetos sin experiencia, o a que las variables emocionales sean más importantes que la experiencia.

Por todo lo expuesto, los resultados obtenidos en este trabajo deberían replicarse evaluando la IE tanto con medidas de autoinforme como de ejecución.

Referencias

- Ballard, T.J., Corradi, L., Lauria, L., Mazzanti, C., Scaravelli, G., Sgorbissa, F., ...Verdecchia, A. (2004). Integrating qualitative methods into occupational health research: A study of women flight attendants. *Occupational and Environmental Medicine*, 61, 163-166. doi:10.1136/oem.2002.006221
- Baum, K. M. y Nowicki, S. (1998). Perception of emotion: Measuring decoding accuracy of adult prosodia cues varying in intensity. *Journal of Nonverbal Behavior*, 22(2), 89-107.
- Bor, R. (2007). Psychological factors in airline passenger and crew behaviour: A clinical overview. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 5, 207-216.
- Brotheridge, C.M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labour relative to situational demands. *Psychothema*, 18, 139-144.
- Burgoon, J.K. (1991). Choosing between micro and macro nonverbal measurement: Application to selected vocalic and kinesic indices. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15(1), 57-78.
- Côté, S. (2005). Do emotionally intelligent people manage their emotions wisely? En R. Gossensrand and J. Diefendorff (Dir.), *Toward a better understanding of emotion regulation at work*. Symposium conducted at the 20th annual conference of Society for Industrial and Organizational Psychology, Los Angeles, CA.

- Dallimore, K.S., Sparks, B.A. y Butcher, S. (2007). The influence of angry customer outbursts on service providers' facial displays and affective states. *Journal of Service Research*, 10(1), 78-92.
- DeHart, R.L. (2003). Health issues of air travel. *Annual Review of Public Health*, 24, 133-151.
- Department for Transport. Disruptive behaviour on board UK aircraft 2006/07. Consultado el 14 de Marzo, 2008, de <http://www.dft.gov.uk/pgr/aviation/hci/db/>
- Edwards, M. (1991). Occupational stress in the aircraft cabin. *Cabin Crew Safety*, 26(5), 1-6.
- Elfenbein, H.A. y Ambady, N. (2002). Predicting workplace outcomes from the ability to eavesdrop on feelings. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 963-971.
- Elfenbein, H.A., Der Foo, M.D., White, J. Tan, H.H. y Aik, V.C. (2007). Reading your counterpart: the benefit of emotion recognition accuracy for effectiveness in negotiation. *Journal of Nonverbal Behavior*, 31, 205-223.
- Federal Aviation Administration (2002). Interference with crewmembers in the performance of their duties. Consultado el 20 de noviembre, 2007, de <http://www.faa.gov/avr/afs/doc>
- Feldman-Barret, B.L., Gross, J.J., Conner, T.C. y Benvenuto, M. (2001). Knowing what you're feeling and knowing what to do about it: Mapping the relation between emotion differentiation and emotion regulation. *Cognition and Emotion*, 15, 713-724.
- Fernández-Berrocal P., Extremera, N. y Ramos N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751 - 755.
- Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (1999). Investigaciones empíricas en el ámbito de la inteligencia emocional. *Ansiedad y Estrés*, 5 (2-3), 247-260.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2008). A review of trait meta-mood research. *International Journal of Psychology Research*, 2(1/2), 39-67.
- Gohm, C.L., Corser, G.C. y Dalsky, D.J. (2005). Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39, 1017-1028.
- Gountas, S., Ewing, M.T. y Gountas, J.I. (2006). Testing airline passengers' responses to flight attendants' expressive displays: The effects of positive affect. *Journal of Business Research*, 60(1), 81-83.
- Gross, J.J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Gross, J.J. (1999). Emotion and emotion regulation. In L.A. Pervin y O.P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed.) (pp. 525-552). New York: Guilford Press.
- Hatfield, E., Cacioppo, J.T. y Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart. The commercialization of human feeling*. Los Angeles, CA: University of California Press.
- Johnson, H.A.M. (2007). *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies*. Tesis Doctoral. University of South Florida.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kelleher, C. y McGilloway, S. (2005). Survey finds high levels of work-related stress among flight attendants. *Cabin Crew Safety*, 40(6), 1-6.
- Kernbach, S. y Schutte, N.S. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 19(7), 438-444.
- Kushnir, J. (1995). Stress in ground support personnel. En J. Ribak, R.J. Rayman y P. Froom (Eds.), *Occupational health in aviation: Maintenance and support personnel* (pp. 51-72). San Diego, California: Academic Press.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Limónero, J.T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J. y Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10(1), 29-41.
- Liu, Y., Prati, L.M., Perrewé, P.L. y Ferris, G.R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439.
- McDonalds, L.A., Deddens, J.A., Grajewski, B.A., Whelan, E.A. y Hurrell, J.J. (2003). Job stress among female flight attendants. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 45(7), 703-714.
- Mikolajczak, M., Menil, C. y Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploring of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107-1117.
- Morley-Kirk, J. y Griffiths, A. (2003). *Cabin crew work stress. International research 2003*. Consultado el 15 de noviembre, 2007, de http://www.workstress.net/downloads/CCWS_2003_Summary.pdf.
- Murphy, A.G. (2001). The flight attendant dilemma: An analysis of communication and sensemaking during in-flight emergencies. *Journal of Applied Communication Research*, 29(1), 30-53.
- Nowicki, S. Jr. y Carton, J. (1993). The measurement of emotional intensity from facial expressions. *Journal of Social Psychology*, 133, 749-750.
- Pitteman, H. y Nowicki, S. (2004). A test of the ability to identify emotion in human standing and sitting postures: The diagnostic analysis of non-verbal accuracy-2 posture test (DANVA2-POS). *Genetic, Social, and Psychology Monographs*, 103(2), 146-162.
- Pollard, C.H. (2001). Impact: A study of flight attendant survivors of air disasters. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 62(2-B), 1095.
- Rafaeli, A. y Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Salas, E., Wilson, K.A. y Shawn, B. (2006). Does Crew Resource Management Training Work? An update, an extension, and some critical needs. *Human Factors*, 48(2), 392-412.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Goldman, S.L., Turvey, C., y Palfai, T.P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J.W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-151). Washington: American Psychological Association.
- Schludnt, D.G. y McFall, R.M. (1985). New directions in the assessment of social competence and social skills. En L. L'Abate y M. A. Mill (Eds.), *Handbook of social training and research* (pp. 22-49). New York: Wiley.
- Sparaco, P. (2000). Flight attendants target zero air rage. *Aviation Week & Space Technology*, 153(3), 51.
- Van Rooy, D.L. y Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 71-95.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., y Berry, L.L. (1990). *Delivering quality services: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

(Artículo recibido: 31-12-2009; aceptado: 1-9-2010)